

PENGARUH IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KINERJA ORGANISASI

(Suatu Studi Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Manado)

Oleh :
Adi Setiad
Burhanuddin Kiyai
Joorie M. Ruru

Abstract : This research moved from the problem that the performance of the Department of Industry and Trade organization Manado indicated relatively low. This is presumably related to the application of the principles of good governance do not optimal. Thus, this study aims to: (1). To describe the application / implementation of the principles of good governance. (2). To describe also the achievement of the organization's performance; and (3). To analyze the effect of the application / implementation of the principles of good governance to organizational performance Department of Industry and Trade of Manado.

By using a quantitative approach and descriptive method, data were collected through questionnaires distributed technique to 30 employees and 30 respondents respondents were from industry and commerce businesses. Once the data is collected, then processed and analyzed using descriptive analysis techniques stratisk (Table freuensi) to describe the variable-varabel research is conducted and to test the hypothesis applied inferential statistical analysis techniques (correlation and regression analysis).

The results showed that (1) the application of the principles of participation, according to the respondents' assessment of employees are in the category of "moderate" tend to be high, while for the group of businesses that are in the category of "moderate" or medium, tend to be low, but the two groups of respondents agree that the principle of participation has not been implemented optimally, because only about 28.3% of all respondents (60 people) to assess the "high" application of the principles of good governance in the context of the application. (2) the application of the principles of transparency, responsiveness, rule of law and responsiveness, according to the assessment respondents the average employee in the category of "high", while the respondent businesses categorized only "moderate".

Organizational performance through employee achievement in reality has not achieved optimally, even a group of businessmen assess the "low" while the employee group precisely assess the "high" the achievement of the organization's performance. However, the majority (36.7%) of the two groups of respondents agree that the achievement of the organization's performance is still in the category of "low". This indicates that the achievement of performance at the organizational level of the Department of Industry and Trade of Manado has not been recorded in full so necessary rearrangement.

Thus, it can be concluded that the implementation of good governance and a real positive impact on organizational performance. This means that when the principles of good governance (good governance) can be applied with no-Sunggu, it will encourage the improvement of organizational performance.

Keywords: good governance, organizational performance.

PENDAHULUAN

Organisasi/
pemerintahan sedang bergeser dengan
beberapa upaya korektif, mengupayakan

netralitas tumbuhnya demokrasi,
tumbuhnya orientasi pada masyarakat
dan tumbuhnya aspirasi dan kontrol
masyarakat. Birokrasi sedang bergeser

dari paradigma sentralistik ke desentralistik, dari otoritarian ke egalitarian dan demokratis, dari kedaulatan Negara ke kedaulatan rakyat, dari organisasi yang besar menjadi ramping tapi kaya fungsi, dari *rowing* (semua dikerjakan sendiri) menjadi *stering* (mengarahkan).

Dalam hubungan ini, Nugroho, (2003: 207-208) menjelaskan makna *good governance* sebagai berikut : kata sifat dari *govern* adalah *governance* yang diartikan sebagai *the action of manner of governing* atau (tindakan) tata cara pengendalian. Sebagai sebuah kata *governance* sebenarnya baru pada tahun 1590 kata ini dipahami sebagai *the state of being governed*, berkembang menjadi *mode of living* (1600), kemudian menjadi *the office, function, or power of governing* (1643) kemudian berkembang menjadi *method of management, system of regulations* (1660), dan kemudian dibakukan menjadi *the action or manner governing*. Sementara itu, *governing* berarti *to rule with authority* atau mengatur atas nama kewenangan. Pelaksanaanya biasanya disebut sebagai *government* yang selain mempunyai makna luas sebagai *the action of governing* namun juga mempunyai arti sempit sebagai *the action of ruling and derecting the affairs of a state*, atau pelaksanaan pengaturan dan pengarahan urusan-urusan negara. *Government* dengan demikian identik dengan "pengelolaan" atau "pengurus" dengan makna spesifik identik dengan "pengelola" atau "pengurus" negara. Dengan segala keterbatasannya, bahasa Indonesia yang berasal dari bahasa melayu, *government* mempunyai terjemahan baku sebagai "pemerintah" yang berasal dari kata "perintah" (*command*) yang secara etimologis bermakna sebagai "pemberi perintah". Meskipun dalam kamus besar bahasa Indonesia juga menerjemahkan "pemerintah" sebagai "pengurus" atau

"pengelola" namun pemahaman dasar dari semantik mengajarkan bahwa pemerintah adalah tukang memerintah. Pemahaman ini kita jadikan sebagai awal untuk memahami *good governance* sebagai pijakan pertama dari akuntabilitas kerja instansi pemerintah. Jadi, *good governance* sebenarnya mempunyai makna sebagai pengelolaan atau kepengarahan yang baik bukan pemerintahan yang baik. Upaya-upaya tersebut di atas masih dibayangi oleh ketidakpastian dan sedang mencari bentuk yang tepat dalam rangka melakukan reformasi administrasi/birokrasi. Pada dasarnya upaya tersebut diarahkan untuk mendapatkan dukungan administrasi Negara yang mapan mengenai kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi birokrasi dalam mewujudkan administrasi yang makin handal, profesional, efisien, efektif serta tanggap terhadap aspirasi rakyat dan dinamika perubahan lingkungan.

Prinsip-prinsip *good governance* itu sendiri. Menurut UNDP (badan PBB untuk program Pembangunan) sebagaimana yang dijelaskan dalam jurnal administrasi negara (2001:63) juga dalam buku "*good governace* dan penguatan institusi daerah (MTI, 2002: 2-3) terdiri atas beberapa prinsip sebagai berikut. :

1. Partisipasi Masyarakat (*participation*). Setiap warga negara, mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.
2. Tegaknya Supremasi Hukum (*rule of law*). Kerangka hukum yang harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang

- bulu, termasuk didalamnya hukum-hukum yang termasuk hak asasi manusia.
3. Keterbukaan (*Transparency*). Transparansi dibangun atas dasar arah informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. (MTI, 2002:2).
 4. Peduli pada Stakeholders atau *Responsiveness*. Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*. Sementara, menurut Dilulio dalam Dwiyanto, (2002:60) responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta, mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.
 5. Berorientasi pada konsensus (*Concensus Orientation*). *Good governance* menjadi perantara kepentingan-kepentingan yang berbeda, demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat dan bila mungkin konsensus yang dalam hal ini menyangkut kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
 6. Kesetaraan (*Equity*). Semua warganegara, baik perempuan maupun laki-laki mempunyai kesempatan untuk meningkatkan atau menjaga kesejahteraan mereka (MTI, 2003:3). Maksud dari prinsip ini adalah untuk menjamin kepentingan pihak-pihak yang kurang beruntung, seperti mereka yang miskin, lemah dan terpinggirkan tetap terakomodir dalam proses pengambilan keputusan. Selajutnya disusun sebuah kebijakan akan khusus untuk menjamin adanya kesetaraan terhadap wanita, minoritas yang terpinggirkan baik lembaga yudikatif maupun eksekutif.
 7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and efficiency*). Proses-proses dan lembaga-lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin.
 8. Akuntabilitas (*Accountability*). Para pengambil keputusan di pemerintahan, sektor swasta, dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab pada publik dan lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan yang lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan (MTI, 2003:3).
- Visi strategic (*Strategic vision*). Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh kedepan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut.
- Suatu organisasi didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai dan rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*humanbeing*) yang bertindak sebagai aktor atau anggota dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam

organisasi tersebut.

Analisis terhadap kinerja organisasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategic. Informasi mengenai kinerja organisasi dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja itu sendiri sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja organisasi.

Dalam pada itu, tercapainya kinerja organisasi yang optimal tentunya dipengaruhi atau ditentukan oleh banyak faktor, diantaranya yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah penerapan atau implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, khususnya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, sebagai lokasi penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengamatan awal diketahui bahwa kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado mengalami penurunan dilihat dari mutu atau kualitas kerja pegawainya. Ada beberapa jenis pelayanan yang dilimpahkan legalitasnya kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Manado, namun secara teknis operasional tetap dilaksanakan oleh pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, seperti pengurusan izin usaha perdagangan (SIUP) yang membutuhkan uji lapangan untuk memastikan adanya tempat usaha, jenis dan volume usaha, sehingga membutuhkan petugas teknis lapangan untuk melakukan pengujian tersebut. Dalam konteks ini, sering terjadi

keterlambatan proses dan penambahan biaya yang tidak resmi yang sering menimbulkan keluhan dari masyarakat pengguna layanan dalam mengurus izin usaha mereka.

Berangkat dari konsep *good governance* yang lebih menitik beratkan pada suatu sistem/tata pemerintahan yang kondusif dalam artian bahwa suatu sistem pemerintahan yang memberikan ruang yang cukup untuk dapat diterapkannya prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, supermasi hukum, kesetaraan, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, orientasi pada konsensus, visi strategic. Kesembilan prinsip tersebut, apabila diterapkan dengan baik oleh aparat birokrasi pemerintah dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, maka dapat mendorong peningkatan kinerja organisasi/birokrasi itu sendiri.

Dalam Skala yang lebih luas, *good governance* bisa digunakan sebagai kerangka analisa dalam menilai apakah kinerja sebuah lembaga, seperti lembaga negara, lembaga profesi, atau organisasi kemasyarakatan sudah memenuhi persyaratan untuk disebut baik atau buruk. Caranya adalah memasukkan prinsip-prinsip dalam kinerja lembaga tersebut.

Dari kesembilan prinsip *Good governance* sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, oleh Sedarmayanti (2004 : 7) menyimpulkan ke dalam empat prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang bercirikan pemerintahan yang baik, yaitu : Akuntabilitas : Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Transparansi : Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya,

baik tingkat pusat maupun daerah. Keterbukaan : Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Aturan hukum : Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Keempat prinsip utama *Good governance* tersebut secara implisit telah mencakup keseluruhan prinsip *Good governance* yang dikemukakan sebelumnya sehingga apabila keempat prinsip *Good governance* tersebut dapat diterapkan dengan sungguh-sungguh, maka akan dapat mewujudkan sebuah pemerintah yang bersih dalam suatu sistem pemerintahan yang baik, yang pada gilirannya dapat mendorong peningkatan kinerja organisasi, yang dalam kasus ini adalah kinerja Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado

Dengan demikian, dapat diduga bahwa rendahnya kinerja organisasi merupakan akumulasi dari rendahnya kinerja pegawai yang ada kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang belum optimal dilakukan. Artinya bahwa pencapaian kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado turut ditentukan oleh adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam proses pemberian pelayanan kepada pengguna layanan. Dalam konteks inilah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sarjana strata satu. (S-1) dengan mengangkat Judul : "Pengaruh Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Organisasi (Suatu Studi Di Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Manado)".

Bertitik tolak dari latar belakang

pemikiran sebagaimana diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini dibatasi pada aparat / pegawai kantor di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, sehingga dapatlah dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut : (1). Sejauhmana penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*; (2). Sejauhmana pula pencapaian kinerja organisasi; dan (3). Seberapa besar pengaruh implementasi/penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap kinerja organisasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah : (1). Untuk mendeskripsikan penerapan/implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* ; (2). Untuk mendeskripsikan pula pencapaian kinerja organisasi; dan (3). Untuk menganalisis pengaruh penerapan/implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* terhadap kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

Berdasarkan tujuan penelitian maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan studi administrasi publik, sedangkan secara praktis diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi para birokrat (pengambil kebijakan) dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

METODE PENELITIAN

Mengacu pada perumusan masalah dan hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Umar (1997) mengemukakan bahwa salah satu kekhususan dalam

pendekatan kuantitatif adalah menggunakan statistik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel implementasi prinsip *good governance* terhadap variabel kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi. Singarimbun dan Effendy (1987), mengemukakan bahwa penelitian eksplanasi adalah penelitian yang menjelaskan hubungan maupun pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat melalui penyajian hipotesis. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu aparatur yang bekerja pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

A. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini meliputi dua variabel pokok yakni : (1). Prinsip-Prinsip *Good Governance* sebagai variabel bebas atau variabel berpengaruh (*independent variable*) yang diberi symbol X. (2). Kinerja organisasi sebagai variabel terikat atau variabel terpengaruh, (*dependent variable*) yang diberi simbol Y.

Kedua variabel diatas secara operasional dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penelitian ini dikonsepsikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik yang dalam hal ini adalah Pemerintah Kota Manado, khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada publik di sektor perizinan usaha. Mengingat prinsip-prinsip *good governance* cukup luas, maka hanya dibatasi pada lima prinsip yang relevan dengan tugas pada Dinas Perindustrian dan

Perdagangan yang meliputi : prinsip partisipasi masyarakat, prinsip transparansi, prinsip responsivitas, prinsip supermasi hukum dan prinsip akuntabilitas. Penetapan kelima prinsip tersebut dipandang layak dan cukup beralasan untuk diteliti, baik alasan teoritik maupun alasan praktis.

2. Dari sisi teoritik, hampir semua ahli, terutama teoritik administrasi publik memasukkan kelima prinsip tersebut ke dalam kriteria *good governance*. Sementara dari sisi praktis, terdapat dua pertimbangan pokok, yakni (1). Adanya keterbatasan penulis, baik waktu, kemampuan maupun dana/biaya dalam mengkaji semua prinsip *good governance*; (2). Kelima prinsip tersebut sesuai hasil pra survei merupakan permasalahan yang cukup menonjol sehingga perlu diteliti untuk mencari solusi pemecahan masalah, khususnya di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

Adapun kelima prinsip *good governance* dapat diuraikan/dijabarkan ke dalam indikator-indikatornya masing-masing sebagai berikut :

1. Prinsip Partisipasi adalah tingkat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Datanya diperoleh dari : Ada-tidaknya kebijakan Pemerintah Kota/Dinas Perindustrian dan Perdagangan untuk membuka partisipasi masyarakat dalam proses pengurusan pelayanan perizinan usaha maupun pelayanan non-perizinan; Ada-tidaknya pelibatan masyarakat dalam menganalisa kondisi dan merumuskan persoalan serta kebutuhannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha maupun pelayanan

- non-perizinan.
2. Prinsip transparansi adalah tingkat kebebasan *stakeholders* (masyarakat) dalam mengakses cara informasi tentang proses penyelenggaraan tugas dan fungsi aparat birokrasi, khususnya tugas pelayanan perizinan usaha. Datanya diperoleh melalui : Keterbukaan instansi dalam memberikan informasi mengenai prosedur, syarat, waktu penyelesaian dan kepastian biaya yang diperlukan untuk mengurus perizinan usaha. ; Bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha; Berkurangnya kasus tindakan KKN atau pungutan liar dan sejenisnya di dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha; Adanya kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang valid, akurat dan memadai serta tersedianya prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat pengguna jasa layanan perizinan usaha.
 3. Prinsip responsivitas ialah tingkat ketangapan/responsif dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik, yaitu : kepekaan para petugas pelayanan terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan masyarakat pengguna jasa layanan. Datanya dapat diperoleh dari beberapa indikatornya sebagai berikut : Seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara pegawai/petugas sebagai pemberi layanan dengan pelaku usaha, baik usaha perdagangan maupun usaha industri yang mengurus perizinan usaha; Sikap pegawai/petugas pelayanan dalam merespon keluhan dari pengguna jasa layanan perizinan usaha; Penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang;
- Berbagai tindakan aparat/pegawai/petugas pelayanan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pelaku usaha; Ada-tidaknya keluhan dari pelaku usaha dalam mengurus perizinan usaha selama satu tahun terakhir.
4. Prinsip supermasi hukum ialah tingkat kepastian dan keadilan penerapan hukum tanpa pilih kasih dari aparat birokrasi dalam melaksanakan tugas, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha perdagangan dan industri. Datanya diperoleh melalui beberapa indikator, antara lain : Ada-tidaknya penegakan hukum secara utuh (adil) dan memiliki kepastian dalam berbagai aspek pemerintahan daerah, khususnya dalam hal pelanggaran aturan perizinan usaha; Ada-tidaknya peraturan hukum serta perundang-undangan yang jelas dan tegas serta yang mengikat seluruh stakeholders tanpa terkecuali, terutama bagi pelaku usaha.; Ada-tidaknya lembaga peradilan dan pelaku hukum yang kredibel dan bebas KKN; Ada-tidaknya sikap aparat yang belaku adil tanpa diskriminatif dalam memberikan sanksi hukum, baik kepada petugas perizinan maupun masyarakat yang melanggar aturan hukum, misalnya usaha tanpa memiliki izin.
 5. Prinsip akuntabilitas (kebertanggung jawaban) yaitu tingkat pertanggung jawaban publik/akuntabilitas atas pelayanan yang diberikan, yaitu : Acuan pelayanan yang dipergunakan pegawai/petugas dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha (orientasi pelayanan) yaitu : juklak dan petunjuk atasan, inisiatif sendiri, dan kepuasan masyarakat penerima layanan perizinan usaha.; Tindakan yang dilakukan aparat birokrasi apabila terdapat pelaku

usaha perindustrian dan perdagangan yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi. Ada/tidaknya pertanggungjawaban instansi/petugas mengenai kesesuaian dan kesahihan dalam penentuan tarif pelayanan perizinan usaha.

Kinerja organisasi sebagai variabel tak bebas (Y) dimaksudkan ialah tingkat prestasi yang ditunjukkan atau dihasilkan oleh seseorang pegawai atau aparat birokrasi dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan mereka sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Secara konkrit/operasional, variabel ini diamati dari kinerja aparat birokrasi melalui indikator-indikator sebagai berikut : Jumlah kerja (kuantitas kerja) yang dapat dicapai berdasarkan jumlah pekerjaan yang ditetapkan dalam suatu periode waktu tertentu. Mutu kerja (kualitas kerja) yang dicapai berdasarkan standar mutu yang ditetapkan/diinginkan atasan; Luasnya pengetahuan dan atau keterampilan teknis mengenai pekerjaan/tugas-tugas pegawai; Tingkat keterandalan dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu; Aspek perilaku seperti kerjasama, disiplin, inisiatif, kreativitas, tanggung jawab, dan kesetiaan pada aturan yang berlaku.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu : pertama, semua karakteristik yang berhubungan dengan penyelenggara tugas dan fungsi pegawai di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, dengan jumlah anggota populasi sebanyak 33 orang pegawai. Mengingat besar populasi dibawah 100, maka sampel yang dapat dianggap representatif sebesar 33 orang pegawai

(tidak termasuk Kepala Dinas). Dengan demikian, penelitian ini adalah penelitian populatif untuk kelompok sampel n_1 . Kedua, semua karakteristik yang berkaitan dengan pelaku usaha, baik usaha industri maupun usaha perdagangan umum yang menerima layanan perizinan, terutama hal teknis oleh aparat Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, dengan besar sampel responden ditetapkan secara purposive sebanyak 33 orang (n_2). Dengan demikian jumlah responden yang akan diteliti sebanyak 66 orang.

Untuk memperoleh data primer, dilakukan penelitian langsung di lapangan dengan menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan dan dibantu dengan pedoman wawancara atau *interview guide*. Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder digunakan teknik penelitian dokumenter. Semua data dan informasi diperoleh melalui survei dan observasi langsung di lokasi penelitian.

C. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian sekaligus menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjawab permasalahan 1 dan 2, digunakan teknik analisis persentase yang diolah dalam tabel distribusi frekuensi, dengan menerapkan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f_i}{n} (100 \%)$$

Dimana

P = Persentase (%) yang dicari

f_i = Frekuensi jawaban responden untuk tiap kategori

n = Jumlah responden

Hasil analisis persentase divisualisasikan melalui grafik histogram.

2. Untuk menguji hipotesis penelitian, maka teknik analisis data yang relevan digunakan, terdiri

dari :

a. Analisis korelasi *product moment*. Teknik ini digunakan untuk mengetahui derajat hubungan (koefisien korelasi) dan daya penentu (koefisien determinasi) variabel bebas (X) terhadap variabel takbebas (Y), melalui langkah-langkah berikut :

- 1). Menghitung koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y dengan mengoperasikan rumus :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \text{ (Sudjana, 1983)}$$

- 2). Untuk mengetahui derajat determinasi (daya penentu) atau besarnya pengaruh dari variabel-variabel bebas secara terpisah terhadap variabel tak bebas, diperoleh dengan cara mengkuadratkan harga/nilai koefisien korelasi, yaitu (r^2).

- 3). Untuk uji signifikansi hubungan antara variabel, maka nilai r hitung langsung dikonsultasikan dengan nilai r-tabel pada taraf uji 1 % dengan dk = n.

b. Analisis Regresi Linear Sederhana. Teknik analisis ini digunakan setelah diketahui adanya hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, kemudian dilanjutkan dengan teknik analisis regresi linear sederhana.

Teknik ini digunakan untuk mengetahui pola hubungan fungsional antar kedua variabel melalui aplikasi rumus dari Sudjana (1983) sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

dimana :

\hat{Y} = Nilai Y prediksi (kinerja organisasi)

a = Nilai Y pada posisi konstan (tetap), ketika nilai X = 0, diperoleh melalui rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

b = Koefisien regresi, yaitu nilai Y (variabel kinerja organisasi) apabila harga X (Penerapan prinsip-prinsip *good governance*) belum diketahui, diselesaikan dengan rumus :

$$b = \frac{(n \sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Penelitian

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu mendeskripsikan kondisi riil variabel-variabel penelitian berdasarkan hasil pengumpulan data. Adapun variabel-variabel yang akan dideskripsikan adalah sebagai berikut :

1. Penerapan Prinsip Good Governance

Untuk mengetahui sejauhmana penerapan good governance dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu dilakukan kajian terhadap penerapan prinsip-prinsip good governance itu sendiri yang dalam penelitian ini dibatasi sebanyak 5 (lima) prinsip, masing-masing : prinsip partisipasi, prinsip transparansi, prinsip responsivitas, prinsip supermasi hukum dan prinsip akuntabilitas.

a. Penerapan Prinsip Partisipasi :

Berdasarkan hasil analisis data pada, dapat diketahui beberapa hal, diantaranya, dari 30 responden pegawai/petugas Dinas Perindustrian

dan Perdagangan Kota Manado (n_1) yang diwawancarai tentang penerapan prinsip partisipasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, ternyata sebanyak 14 responden atau 47% menyatakan bahwa penerapan prinsip partisipasi dalam proses pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado berada pada kategori "sedang"; sementara yang menilai "tinggi" sebanyak 12 orang responden atau sebesar 40%, sedangkan sisanya hanya sebanyak 4 orang responden atau sekitar 13% menilai "rendah". Lain halnya dengan kelompok pelaku usaha (n_2) sebagai pengguna layanan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, ternyata dari 30 responden yang dimintai pendapatnya tentang sejauhmana penerapan prinsip partisipasi dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), ternyata lebih dari separuh responden atau sebesar 60% mempersepsikan bahwa penerapan prinsip partisipasi masih berada pada kategori "sedang", dan hanya 5 responden (17%) saja yang menilai "tinggi", namun cukup signifikan juga dari kelompok ini menilai "rendah" penerapan prinsip partisipasi tersebut, yakni sebesar 23%.

Dilihat dari keseluruhan responden, maka rata-rata penilaian mereka terhadap penerapan prinsip partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado berada pada kategori "tinggi" dan "sedang", dengan masing-masing sebesar 47,8% dan 46,7%.

Hasil analisis data tersebut mengindikasikan bahwa kedua kelompok sampel (antara pegawai/petugas pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado dan pelaku usaha) ternyata memberikan persepsi/penilaian yang

berbeda sesuai dengan apa yang mereka alami dan rasakan tentang sejauhmana penerapan prinsip partisipasi dalam konteks *good governance*, di mana kelompok pegawai cenderung menilai "tinggi", sementara kelompok pengguna justru menilai "sedang".

b. Penerapan Prinsip Transparansi :

Mengacu pada hasil analisis frekuensi, maka dapat diketahui bahwa penerapan prinsip transparansi atas penilaian kedua kelompok sampel cukup bervariasi, namun ada perbedaan yang cukup signifikan. Dari 30 responden pegawai (n_1) yang dimintai pendapatnya tentang penerapan prinsip transparansi dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), ternyata lebih dari separuh (53%) diantara mereka memberikan persepsi/penilaian yang terkategori "tinggi", dan hanya 17% saja yang menilai rendah. Sementara itu, kelompok pelaku usaha (n_2) sebanyak 30 responden ternyata memberikan persepsi yang berbeda. Dari 30 responden tersebut, sebagian besar (67%) diantaranya mempersepsikan "sedang" penerapan prinsip transparansi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado dalam rangka penerapan *good governance*, dan hanya 13% saja yang menilai "tinggi" penerapan prinsip transparansi tersebut. Namun demikian, apabila dilihat dari jawaban keseluruhan responden sebanyak 60 orang, maka rata-rata di antara mereka menilai bahwa penerapan prinsip transparansi oleh aparat birokrasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado belum optimal atau berada pada kategori "sedang", yakni sebesar 48,3%.

Hasil analisis data tersebut menginformasikan bahwa pemahaman prinsip transparansi antara kedua kelompok sampel jelas berbeda konteksnya. Bagi pegawai,

pemahaman mereka tentang konsep transparansi hanya terbatas pada keterbukaan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang sifatnya formal, sementara bagi kelompok pengguna/pelaku usaha, konsep transparansi dipahami lebih luas menyangkut besarnya penetapan tarif setiap pengurusan surat-surat, kebebasan mengakses informasi dan keterbukaan dalam penyusunan program-program dinas yang berkaitan dengan kepentingan pelaku usaha itu sendiri.

c. Penerapan Prinsip Responsivitas

Distribusi data menunjukkan bahwa responden pegawai (n_1) dalam merespon tuntutan dan kepentingan pelaku usaha, ternyata sebanyak 17 orang atau sebesar 57% dari mereka berada pada kategori "tinggi", 9 orang atau 30% pada kategori "sedang" dan sisanya sebanyak 4 orang atau 13% terkategori "rendah". Sedangkan bagi pelaku usaha (n_2), dari 30 responden yang dimintai pendapat mereka tentang penerapan prinsip responsivitas, ternyata sebesar 43% dari mereka menyatakan bahwa pegawai atau aparat birokrasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado belum secara optimal merespon tuntutan dan kepentingan masyarakat atau masih berada pada kategori "sedang", sementara hanya 20% saja yang menyatakan bahwa penerapan prinsip responsivitas berada pada kategori "rendah" dan sisanya sebesar 37% menilai "tinggi" penerapan prinsip responsivitas.

Hasil analisis data tersebut mengindikasikan bahwa penerapan prinsip responsivitas oleh pegawai/aparat birokrasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado menurut pendapat dari kedua kelompok responden ternyata

memberikan nuansa perbedaan. Responden pegawai memang memberikan penilaian atau persepsi yang lebih berorientasi "tinggi", sementara responden dari kalangan pelaku usaha mempersepsikan penerapan prinsip ini berorientasi "sedang", namun punya kecenderungan kearah yang terkategori "tinggi". Ini berarti bahwa kedua kelompok responden hampir sependapat bahwa walaupun penerapan prinsip responsivitas pada kantor ini belum secara maksimal namun cukup memadai dilihat dari bobot penerapannya dalam kerangka penyelenggaraan *good governance*.

d. Penerapan Prinsip Supermasi Hukum :

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penerapan prinsip supremasi hukum, sebagaimana penilaian kedua kelompok responden punya kecenderungan yang berbeda. Dari 30 responden pegawai (n_1), ternyata 63.3% diantaranya menilai bahwa penerapan prinsip supremasi hukum telah dilakukan secara optimal atau berada pada kategori "tinggi", dan hanya 3.3% saja yang terkategori 'rendah', sementara dari 30 responden pelaku usaha perdagangan dan industri, justru hampir sama, yakni sebesar 60% diantara mereka menilai bahwa penerapan prinsip supremasi hukum pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado cukup optimal atau telah terkategori "tinggi", dan hanya 17% saja yang menilai rendah atas penerapan prinsip ini.

Dari hasil analisis data juga diketahui bahwa rata-rata responden menilai penerapan prinsip supremasi hukum masih berada pada kategori "tinggi", yakni sebesar 61,7% dari 60 responden yang diwawancarai. Hal

ini menunjukkan bahwa aparat birokrasi/pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado dalam menerapkan prinsip supremasi hukum, cukup optimal.

e. Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Hasil analisis data s dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa antara kedua kelompok responden punya pendapat atau persepsi yang berbeda dalam memberikan penilaian terhadap pelaksanaan/penerapan prinsip akuntabilitas, khususnya yang berkaitan dengan kebertanggungjawaban terhadap publik dalam proses penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

Bagi kelompok responden pegawai (n_1), sebanyak 13 orang atau 43.3% dari 30 orang pegawai yang diwawancarai, ternyata berpendapat bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance, khususnya prinsip akuntabilitas belum optimal atau berada pada kategori "sedang", sementara menurut pendapat para pengguna (n_1), bahwa penerapan prinsip tersebut masih berada pada kategori "sedang", yakni sebesar 73.3% dari 30 responden yang diwawancarai. Hal ini menunjukkan bahwa kedua kelompok sampel mempunyai penilaian yang hampir sama terhadap penerapan prinsip akuntabilitas, terutama akuntabilitas publik pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

Hasil analisis data, juga menginformasikan bahwa walaupun kedua kelompok responden memiliki persepsi yang hampir sama tentang penerapan prinsip akuntabilitas, namun kelompok pegawai cenderung mempersepsikan "tinggi" (36.7 %), sementara kelompok pelaku usaha

cenderung rendah (16.7 %). Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden (60 orang) mencerminkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas pada instansi tersebut belum secara optimal atau masih berada pada kategori "sedang", yakni sebesar 58,3%.

2. Kinerja Organisasi/Birokrasi

Distribusi jawaban responden memperlihatkan kecenderungan yang sangat kontras. Disatu sisi, separuh (50%) dari 30 orang responden pegawai (n_1) mempersepsikan bahwa kinerja aparat birokrasi pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado berada pada kategori "tinggi", 26.7% menilai "sedang" dan sisanya sebesar 23.3% menilai "rendah"; di lain sisi, setengah (50%) dari responden pelaku usaha (n_2) menilai "rendah" kinerja aparat birokrasi pada instansi yang sama, 36.7% menilai "sedang" dan sisanya sebesar 13.3% menilai "tinggi".

Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

1. Keeratan Hubungan Penerapan Prinsip Good Governance dengan Kinerja Organisasi

Teknik analisis korelasi *product moment* (korelasi sederhana) digunakan untuk menguji keeratan hubungan sekaligus menghitung besarnya pengaruh/kontribusi (daya penentu) variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Setelah dilakukan perhitungan/analisis dengan menerapkan formula r-Pearson yang telah dimodifikasi oleh Sudjana (1983) melalui penerapan program SPSS versi 20 for windows, diperoleh hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0,827. Uji signifikansi (uji hipotesis) dengan

menggunakan harga r -tabel sebagai nilai kritik. Dengan r_{hitung} sebesar 0,827 setelah dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} pada taraf uji 1 % dengan $dk = 60$, diperoleh sebesar 0,330. Ternyata harga r_{hitung} jauh lebih besar dari harga r_{tabel} . Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan “Bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* punya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado”, dapat diterima kebenarannya secara empiris dengan sangat meyakinkan.

2. Hubungan Fungsional Penerapan Good Governance dengan Kinerja Organisasi

Hasil analisis regresi sederhana, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 1,813 + 0,702X$. Persamaan regresi ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Harga koefisien konstanta a sebesar 1,813 menunjukkan bahwa tanpa adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam proses penyelenggaraan tugas dan fungsi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, maka kinerja aparat atau pegawai pada instansi tersebut akan berada pada posisi konstan, yakni hanya sebesar 1,813.
- 2) Nilai koefisien arah regresi “ b ” sebesar 0,702 (yang bertanda positif) mengindikasikan bahwa hubungan fungsional antara penerapan prinsip-prinsip *good governance* (X) dengan peningkatan kinerja aparat birokrasi/pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado

berpola linier positif. Artinya bahwa ketika penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti prinsip partisipasi, prinsip transparansi, prinsip responsivitas, prinsip supermasi hukum dan prinsip akuntabilitas mengalami perubahan (naik atau turun), baik frekuensi maupun intensitasnya sebesar 1 satuan per unit (1 kali), maka kinerja aparat birokrasi atau pegawai akan mengalami perubahan (naik atau turun) sebesar 0,702 satuan per unit.

Setelah dilakukan uji model regresi dengan menerapkan statistik F (Analisis Keragaman atau Anova) dan uji signifikansi koefisien regresi dengan menerapkan statistik “ t ”. Hasil uji model regresi diperoleh harga F_{hitung} jauh lebih besar dari harga F_{tabel} ($125,098 > 7,08$) pada taraf signifikansi 1 %. Selanjutnya hasil uji koefisien regresi memperlihatkan harga $t_{hitung} = 11,829$ jauh lebih besar dari harga $t_{tabel} = 2,660$ pada taraf uji 1% atau harga $t_{hitung} = 11,185$ berada jauh diluar daerah penerimaan H_0

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “ Bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* punya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado”, dapat diterima pada taraf signifikansi 1 %.

3. Kontribusi/Pengaruh Penerapan Good Governance terhadap Kinerja organisasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh/kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat/tak bebas, maka perlu pula dilakukan analisis determinasi dengan cara mengkuadratkan harga koefisien

korelasi (r)². Dengan demikian, harga koefisien determinasi adalah $(0,827)^2 = 0,683$ atau 68,3%. Artinya bahwa sumbangan variabel penerapan good governance terhadap kinerja aparat birokrasi pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado adalah sebesar 68,3%, sedangkan sisanya sebesar 31,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh tersebut dapat dikategorikan cukup besar/kuat, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance, seperti prinsip partisipasi, transparansi, responsivitas, supremasi hukum dan akuntabilitas memberi kontribusi positif dan cukup berarti/nyata terhadap peningkatan kinerja aparat birokrasi/pegawai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi pada kantor tersebut.

Hasil penelitian ini, secara teoritis dapat dibenarkan, karena dengan menerapkan prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, responsivitas, supremasi hukum dan akuntabilitas publik secara efektif akan dapat mewujudkan suatu system pemerintahan yang baik (good governance) sehingga dengan sendirinya dapat meningkatkan prestasi atau hasil kerja (kinerja) aparatur birokrasi/pegawai yang pada gilirannya dapat mencapai tujuan dan sasaran organisasi (kinerja organisasi) secara keseluruhan, terutama pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Penerapan prinsip partisipasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado, menurut pendapat atau penilaian responden pegawai berada pada kategori “sedang” cenderung tinggi, sementara bagi kelompok responden pelaku usaha berada pada kategori “sedang” atau menengah, cenderung rendah, namun kedua kelompok responden sependapat bahwa prinsip partisipasi belum diterapkan secara optimal, karena hanya sekitar 28,3% dari keseluruhan responden (60 orang) menilai “tinggi” penerapan prinsip tersebut dalam konteks penerapan good governance.
2. Penerapan prinsip-prinsip transparansi, responsivitas, supremasi hukum dan akuntabilitas, menurut penilaian responden pegawai rata-rata berada pada kategori “tinggi”, sementara bagi responden pelaku usaha hanya terkategori “sedang”.
3. Kinerja organisasi melalui prestasi pegawai dalam kenyataannya belum dicapai secara optimal, bahkan kelompok pelaku usaha menilai “rendah” sementara kelompok pegawai justru menilai “tinggi” pencapaian kinerja organisasi. Namun sebagian (36,7%) dari kedua kelompok responden sependapat bahwa pencapaian kinerja organisasi pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan masih berada pada kategori “rendah”, dan masing-masing sebesar 31,7% menilai “sedang” dan “tinggi”. Hal ini mengindikasikan bahwa pencapaian kinerja pada tingkat organisasi Dinas

Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado belum terekam dengan lengkap sehingga perlu penataan ulang.

4. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa penerapan good governance berpengaruh positif dan nyata terhadap kinerja organisasi. Artinya bahwa ketika prinsip-prinsip good governance (kepemerintahan yang baik) dapat diterapkan dengan sungguh-sungguh, maka akan mendorong peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan butir-butir simpulan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa hipotesis yang menyatakan "Bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* punya pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado" dapat diterima/teruji kebenarannya secara empiris, sekaligus telah menjastifikasi teori-teori yang mendasarinya.

Saran-Saran

Mengacu pada hasil-hasil temuan dalam penelitian ini, maka diperlukan adanya upaya pihak pimpinan instansi, khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado untuk menindak lanjutinya. Hal-hal yang perlu disarankan antara lain :

1. Untuk meningkatkan kinerja aparat birokrasi, khususnya pegawai, maka selain peningkatan kemampuan/keahlian melalui kegiatan pelatihan, baik kedinasan, fungsional maupun latihan kerja, juga perlu diimplementasikan secara sungguh-sungguh prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui proses pembudayaan melalui wahana budaya organisasi.
2. Untuk meningkatkan kesadaran sekaligus pengetahuan masyarakat pengguna tentang berbagai hal yang

berkaitan dengan fungsi instansi Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan hak serta kewajiban masyarakat pengguna, maka diperlukan upaya sosialisasi tentang visi, misi dan tugas pokok serta fungsi instansi tersebut dan berbagai ketentuan perundang-undangan yang berhubungan dengan hal-hak dan kewajiban masyarakat pengguna (pelaku usaha) sehingga terjalin komunikasi dan interaksi positif dalam kerangka pencapaian kinerja instansi dimaksud.

3. Untuk lebih meningkatkan kinerja organisasi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Manado dalam artian pencapaian tujuan secara efisien dan efektif, maka tindakan-tindakan inovatif perlu diambil pihak pimpinan instansi seperti pemangkasan birokrasi sehingga menghasilkan out-put yang murah dan cepat dalam memberikan pelayanan publik yang pada gilirannya akan menaikkan kinerja organisasi itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2008, <http://akangkuswandi.blogspot.com/2008/11/konsep-goodgovernance.html>, (Diunduh pada hari Rabu, 23 Okt. 2013, Pukul 11,35Wita)
- Atmosudirdjo, P. , 1997, *Administrasi dan Manajemen Umum*, Cet. 9, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Bernadin, H. John & Joyce, E. A. Russell, 1993, *Human Resource Management*, Mc Grow-Hill, inc. , Singapura
- Domai, Tjahjanulin, 2001, *Dari Pemerintahan ke Pemerintahan Yang Baik*. Malang : Jumal Administarsi Negara. Vol. II Universitas Brawijaya.
- Dwiyanto, Agus, 1999, *Penilaian Kinerja*

- Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik*, Cetakan pertama, Penerbit Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Etzioni, Amitai, 1969, *Organisasi-Organisasi Modern*, terjemahan Suryatim, UI Press, Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Henry, Nicholas, 1988, *Administrasi Negara, Masalah-masalah Kenegaraan*, Rajawali press, Jakarta.
- Jackson, J. H, C. P. Morgan, dan J. Paolillo. , 1978, *Organization Theory, A Macro Perspective for management*, Prentice-Hall, U. S. A.
- Keban, T. Yeremias, 1995, *Kinerja Organisasi Publik*, Bahan seminar sehari dalam rangka Puma Tugas Drs. Sedyono, Fisipol- UGM, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2002, *Akuntansi Sektor Publik, Andi, Yogyakarta*.
- Masduki, Teten, 2002 "Korupsi dan Reformasi *Good Governance* "Artikel.
- Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI), 2002, *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah*, cetakan pertama, penerbit Masyarakat Transparansi Indonesia bekerjasama dengan AusAID, Jakarta.
- Nugroho, Riant. 2003, *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Penerbit PT, Elex Media Komputindo.
- Pamungkas, Sri-Bintang, 2000, *Pokok-Pokok Pikiran Tentang Demokrasi Ekonomi dan Pembangunan*, Yayasan Daulat Rakyat, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2003, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*, "Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien, melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan", Mandar Maju, Bandung.
- , 2004, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bagian Kedua, "Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju *Good Governance* (Kepemerintahan Yang Baik)", Mandar Maju, Bandung.
- Steers, Richard. M, 1985, *Efektifitas Organisasi* (diterjemahkan oleh Dra. Magdalena Jamin) dari Judul Ash : *Organizational Effectiveness, A Behavioral View*, Kerjasama LP2M dan Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sudjana, 1983, *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi* (Bagi Para Peneliti), Tarsito, Bandung.
- Sumodiningrat, G. , 1999, *Pemberdayaan Masyarakat dan JPS*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta. -
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001, *Good Governance: Paradigms Baru Manajemen Pembangunan*. Malang; Jurnal Administrasi Negara Vol. II. Universitas Brawijaya.